

## ارزیابی رضایت کاربران از مجموعه، ساختمان، تجهیزات، کتابداران و خدمات کتابخانه‌های عمومی یزد

سپیده فهیمی فر (نویسنده مسئول)

دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه تهران  
sfahimifar@ut.ac.ir

محبوبه فرزین یزدی

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی از دانشگاه الزهرا  
farziny258@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۷/۰۱؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۱۰/۰۹

### چکیده

**هدف:** هدف پژوهش حاضر ارزیابی کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کاربران و برآورد میزان رضایت آنها نسبت به چهار معیار منابع، ساختمان و تجهیزات، کتابداران و نیز خدمات کتابخانه‌های عمومی است.

**روش:** این پژوهش به روش پیمایشی با استفاده از ابزار پرسشنامه محقق ساخته انجام شده است. جامعه آماری پژوهش کاربران فعال کتابخانه‌های عمومی شهر یزد بود که شامل ۱۰۰۰ نفر گردید. تعداد نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران ۲۲۶ نفر محاسبه شد و به همان تعداد پرسشنامه توزیع گردید.

**یافته‌ها:** بر اساس یافته‌های پژوهش، از مجموع کلیه مولفه‌ها، میزان رضایت کاربران از «دانش کتابداران و رفتار آنها» از معیار ارزیابی «کتابداران»، و میزان رضایت از «ساعات کاری کتابخانه» از معیار «خدمات کتابخانه» بالاترین رضایت را به خود اختصاص دادند. همچنین یافته‌های پژوهش نشان داد که کاربران در مقایسه با چهار معیار منابع، ساختمان و تجهیزات، کتابداران، و خدمات کتابخانه، بیشترین میزان رضایت خود را از کتابداران اعلام داشته‌اند.

**اصالت/ارزش:** ارزیابی میزان رضایت کاربران فعال کتابخانه‌های عمومی استان‌ها برای ارزیابی ارزش منابع داخلی نهاد بسیار مهم است. سنجش میزان رضایت و عملکرد عموماً از طریق ابزار لیب کوال انجام شده است که مقایسه نتایج آن ارزیابی‌ها با ارزیابی حاضر می‌تواند به سیاست‌گذاری در حوزه منابع کمک کند.

**کلیدواژه‌ها:** کتابخانه‌های عمومی یزد، رضایت، کاربران، مجموعه، ساختمان، تجهیزات، کتابداران،

خدمات.

## مقدمه

کتابخانه‌های عمومی عموماً به منظور ارائه خدمات اطلاع‌رسانی و پیشبرد اهداف مطالعه و یادگیری ایجاد می‌شوند. رضایت کاربران از خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی موجب تداوم حضور آنها و بهره‌گیری مؤثرتر از منابع اطلاعاتی خواهد شد. کتابخانه‌های عمومی برای برنامه‌ریزی بهتر و نیز جذب تعداد بیشتری از کاربران خود نیازمند توجه به نیازمندی‌ها و انتظارات گروه‌های ذی‌نفع خود است بنابراین انجام پژوهش‌هایی که نشان‌دهنده نگرش کاربران نسبت به کتابخانه عمومی و برآورد میزان رضایت و انتظارات آنان است خواهد توانست در برنامه‌ریزی مدیریتی در سال‌های آینده در کتابخانه‌های عمومی مؤثر واقع شود. با بررسی پایگاه‌های اطلاعاتی در داخل کشور نظیر نامتن، مگ‌ایران، پایگاه اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی و مجلات مرتبط با حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی مشخص شد که پژوهشی به ارزیابی سطح رضایت کاربران از کتابخانه‌های عمومی یزد، به منظور ترسیم چشم‌اندازها و افق‌های آینده مدیریتی آن نپرداخته است و پژوهش حاضر در صدد است به این مسئله بپردازد.

## پرسش‌های اساسی

- پرسش‌هایی که پژوهش حاضر قصد پاسخگویی به آنها را دارد به قرار زیر است:
- رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی یزد از منابع موجود در کتابخانه‌ها چگونه است؟
  - رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی یزد از ساختمان و تجهیزات کتابخانه‌ها چگونه است؟
  - رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی یزد از کتابداران کتابخانه‌ها چگونه است؟
  - رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی یزد از خدمات کتابخانه‌ها چگونه است؟

## روش پژوهش

روش پژوهش حاضر پیمایشی است و برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. آزمون اسپیرمن و فریدمن به منظور تحلیل نتایج به دست آمده از آمار توصیفی، و درک اهمیت آنها مورد استفاده قرار گرفته است.

برای آگاهی از تعداد کتابخانه‌های عمومی یزد و تعداد اعضای فعال آنها، ابتدا به نهاد کتابخانه‌های عمومی استان یزد مراجعه شد و سپس آمار تمام کتابخانه‌های عمومی شهر یزد به

همراه تعداد کاربران آنها در سال ۱۳۹۱ دریافت شد. به دلیل پراکندگی مکانی کتابخانه‌ها و زیاد شدن حجم جامعه آماری، امکان در نظر گرفتن کلیه کتابخانه‌ها به عنوان جامعه آماری مقدور نبود بنابراین کلیه کتابخانه‌هایی که در شهر یزد دارای اعضای بیش از ۱۰۰۰ نفر بودند به عنوان جامعه انتخاب شد. علت آن بود که این کتابخانه‌ها دارای بالاترین میزان عضویت بودند و با توجه به نتیجه پژوهش غیاثوند و دهکریان (۱۳۹۱) و رابطه معکوس تعداد اعضا با سطح رضایت، به نظر رسید کتابخانه‌هایی که تعداد اعضای بیشتری دارند، بهتر می‌توانند سطح رضایت را منعکس کنند. این کتابخانه‌ها عبارت بودند از: کتابخانه‌های شرف‌الدین علی، فرخی یزدی، غدیر، طباطبائی یزدی، امام خمینی، امام علی (ع)، حضرت زهرا (س) و مهدی آذریزدی. سپس با توجه به تفاوت آمار کاربران فعال و غیرفعال کتابخانه، از مدیران کتابخانه در رابطه با میانگین تعداد کاربران فعال در کتابخانه به صورت روزانه سوال شد، زیرا براساس نظر مدیران تعداد بی شماری از افراد صرفاً عضو کتابخانه هستند و یا به ندرت از کتابخانه استفاده می‌کنند. براساس فرمول نمونه‌گیری کوکران با درصد خطای ۵ درصد، حجم نمونه برای هر کتابخانه مشخص شد. به ۲۲۶ نفر پرسشنامه طی سه روز (اول، وسط و آخر هفته) توزیع شد که در مجموع تعداد ۲۱۸ عدد پاسخ داده شد. در پایان با توجه به داده‌های مشکل‌دار برخی پرسشنامه‌ها، تعداد ۲۱۲ عدد از آنها در تجزیه و تحلیل نهایی استفاده گردید.

برای تدوین پرسشنامه از معیارها و مولفه‌های ارائه شده در منابع معتبر مختلف اعم از استانداردهای موجود در زمینه عملکرد کتابخانه‌های عمومی نظیر رهنمودها و استانداردهای کوئینزلند<sup>۱</sup> (شورای کتابخانه‌های کوئینزلند، ۱۳۸۱)، مقالات، کتاب‌ها و نیز پایان‌نامه‌های ارائه شده در این حوزه (غفاری، ۱۳۸۰؛ محمدبیگی و حسن‌زاده ۱۳۸۸؛ کمبل، ۱۳۷۱؛ تسنگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷؛ کروم<sup>۳</sup>، ۱۹۷۰؛ جک من<sup>۴</sup>، ۱۹۹۸) استفاده گردید. بعد از مطالعه منابع گوناگون، بیش از ۷۰ شاخص جزئی یافت شد. به دلیل این که ذکر تمامی این شاخص‌ها و نیز تقاضا از کاربر برای نظردهی در خصوص هر یک از آنها بسیار وقت‌گیر و خسته‌کننده است، تصمیم گرفته شد معیارها و مؤلفه‌های کلی‌تری در نظر گرفته شود و میزان اهمیت هر یک از آنها با استفاده از طیف لیکرت (۵ مقیاسی) مورد سنجش قرار گیرد. پرسشنامه، در بر گیرنده ۴ معیار اصلی (منابع، ساختمان، کارکنان و خدمات) و تعدادی مؤلفه اصلی برای هر معیار بود. در کنار هر

1. Guidelines and standards for Queensland public libraries 2. Tseng 3. Crum 4. Jackman

مؤلفه از کاربران خواسته شد که در صورت نیاز درباره آن توضیح مکتوب نیز ارائه دهند. روایی پرسشنامه از طریق نظرات متخصصان حاصل شد و پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ ۰.۷ به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی مناسب آن است.

### یافته‌ها

پژوهش حاضر نشان داد که درصد تقریباً مشابهی از زنان (۵۱٪) و مردان (۴۹٪) از کتابخانه‌های عمومی فعالانه استفاده می‌کنند. اکثر پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه، دانش‌آموزان، و سپس دانشجویان بودند. داده‌های پرسشنامه نشان داد که تنها یک نفر خانه دار و یک نفر بازنشسته در میان پاسخ‌دهندگان از کتابخانه عمومی فعالانه استفاده می‌کردند. بنابراین کتابخانه‌های عمومی باید برنامه‌هایی را برای جذب این قشر از کاربران به سمت کتابخانه ترتیب دهد. همچنین، نتایج به دست آمده نشان داد که اکثریت افراد پاسخ‌دهنده هر هفته به کتابخانه عمومی مراجعه می‌کنند. بنابراین به نظر می‌رسد که میزان رضایت آنها گویای میزان رضایت کل جامعه کتابخانه عمومی است، زیرا این افراد نسبت به سایر افراد بیشتر با کتابخانه در ارتباط هستند و می‌توانند با صحت بیشتری پاسخ‌هایی متناسب با وضعیت کتابخانه ارائه کنند.

### ارزیابی منابع کتابخانه

کاربران کتابخانه‌های عمومی در سنین مختلف و از اقشار متنوع جامعه هستند. با توجه به این که توزیع پرسشنامه در سه روز مختلف هفته انجام شد، سوگیری در پژوهش و نیز عدم ورود برخی اعضا به نمونه پژوهش به حداقل رسید. با این وجود نتایج توزیع شغلی نشان داد که دانش‌آموزان و دانشجویان بیش از سایرین از خدمات کتابخانه‌های عمومی استفاده می‌کردند. با وجود این که این دو قشر دارای کتابخانه‌هایی خاص خود با عنوان کتابخانه آموزشی و کتابخانه دانشگاهی یا دانشکده‌ای بودند، اما نتایج این پژوهش نشان‌دهنده تمایل بیشتر این افراد نسبت به سایر اقشار جامعه برای استفاده از کتابخانه عمومی بود. شاید علت حضور بیشتر آنها سهولت دسترسی، نزدیکی محل سکونت به کتابخانه و نیز امکان استفاده از کتابخانه در ساعاتی خارج از مدرسه و دانشگاه است.

در حقیقت یکی از مهمترین دلایل حضور کاربران در کتابخانه‌های عمومی مجموعه‌های متناسب با نیاز اطلاعاتی آنها است. منابع کتابخانه‌های عمومی می‌توانند در دو محمل چاپی و

الکترونیکی قابل دسترس باشند. باید دانست که در کنار تنوع و تعداد این نوع منابع، کیفیت آنها نیز بسیار مهم است و میزان رضایت کاربران از منابع کتابخانه می‌تواند نشان‌دهنده میزان رعایت معیارهای مؤثر در انتخاب و سفارش منابع کتابخانه‌ای و نیز برتری دانش کتابدار در به کارگیری عملی الگوهای مجموعه‌سازی باشد.

معیار مربوط به ارزیابی منابع کتابخانه دربردارنده ۵ مولفه میزان رضایت از کتاب‌های چاپی، میزان رضایت از نشریات چاپی، میزان رضایت از امکانات دسترسی به اینترنت، میزان رضایت از منابع اطلاعاتی الکترونیکی نظیر کتاب‌های الکترونیکی، بانک‌های داده‌ها، و منابع سمعی و بصری بود. با توجه به نوع مؤلفه‌ها، هر یک از آنها دربردارنده شاخص‌هایی نظیر کیفیت، تنوع و تعداد بودند. در مجموع، همان‌طور که جدول ۱ نشان می‌دهد، میزان رضایت از هر یک از مؤلفه‌های مرتبط با منابع کتابخانه تقریباً در سطح متوسط بود. کاربران کتابخانه‌های عمومی صرفاً از تعداد منابع سمعی و بصری رضایت اندکی نشان دادند. نتایج نشان داد که میزان رضایت از امکانات دسترسی به اینترنت در کتابخانه بالاترین مقبولیت را در میان کاربران به خود اختصاص داده است. به طور کلی میانه میانه‌های معیار ارزیابی منابع کتابخانه عدد ۳ به دست آمد که نشان‌دهنده میزان رضایت نسبی از کتابخانه‌های عمومی است. بدین ترتیب پرسش اول پژوهش پاسخ داده شد.

جدول ۱. رتبه‌بندی مولفه‌های مرتبط با ارزیابی منابع کتابخانه

رتبه‌بندی	میان	درصد فراوانی رضایت (زیاد و بسیار زیاد)	شاخص	مولفه
۳	۳	۳۳	کیفیت	میزان رضایت از کتاب‌های چاپی
۵	۳	۲۹	تعداد	
۳	۳	۳۳	تنوع	
۲	۳	۳۸	کیفیت	میزان رضایت از نشریات چاپی
۴	۳	۳۱	تنوع	
۷	۳	۱۹	کیفیت	میزان رضایت از منابع سمعی و بصری
۹	۳	۱۴	تنوع	
۸	۲	۱۵	تعداد	
۶	۳	۲۱	میزان رضایت از منابع اطلاعات الکترونیکی نظیر کتاب‌های الکترونیکی	
۱	۳	۴۷	میزان رضایت از امکانات دسترسی به اینترنت	

با توجه به این که میزان رضایت کاربران از کیفیت و تنوع کتاب‌های چاپی، متوسط ارزیابی شد، برای فهم عمیق‌تر داده‌های توصیفی و نیز به منظور افزایش سطح اطمینان از منتسب بودن نتایج تحقیق به جامعه کاربران، از آزمون‌های آمار استنباطی استفاده شد تا مشخص شود که کاربران از هر دو بُعد کمیت و کیفیت رضایتی در سطح متوسط از کتاب‌های چاپی دارند. به علاوه، این آزمون‌ها دربارهٔ نشریات نیز مورد استفاده قرار گرفت. بنابراین فرضیه‌های زیر مطرح شد:

- بین میزان رضایت از کیفیت و تنوع کتاب‌های چاپی موجود در کتابخانه‌های عمومی یزد رابطهٔ معناداری وجود دارد.

برای سنجش رابطهٔ میان دو متغیر رتبه‌ای مذکور از آزمون اسپیرمن استفاده شد. نتایج نشان داد که در سطح معناداری ۰.۰۱ با ۹۹ درصد اطمینان، مقدار  $P$  به دست آمده برابر با صفر است. بنابراین آزمون وجود رابطهٔ معنی‌دار بین کیفیت و تنوع کتاب‌های چاپی را نشان می‌دهد. به علاوه مقدار ضریب همبستگی برابر با ۰.۵۱ بود که نشان‌دهندهٔ رابطهٔ مثبت و متوسط بین آنها است. در نتیجه کتابخانه‌های عمومی یزد رضایت متوسطی را در خصوص کتاب‌های چاپی، هم به لحاظ تنوع و هم به لحاظ کیفیت محتوایی، برآورده ساخته‌اند.

- بین میزان رضایت از کیفیت و تنوع نشریات چاپی موجود در کتابخانه‌های عمومی یزد رابطهٔ معناداری وجود دارد.

نتایج آزمون اسپیرمن نشان داد که میزان سطح معناداری به دست آمده با ۹۹ درصد اطمینان برابر با صفر است. بنابراین با توجه به کوچک‌تر بودن این مقدار از سطح معنی‌داری ۰.۰۱، فرض صفر مبنی بر عدم وجود رابطهٔ معنی‌دار رد می‌شود. به علاوه مقدار ضریب همبستگی برابر با ۰.۶۶ شده است که وجود رابطهٔ معنی‌دار مثبت را نشان می‌دهد. این بدان معناست که کیفیت و کمیت نشریات چاپی کتابخانه‌های عمومی یزد، در کنار هم پیشرفت نموده است.

با توجه به این که میانهٔ کل میزان رضایت کاربران از کتاب چاپی، نشریات چاپی، منابع اطلاعاتی الکترونیکی و منابع سمعی و بصری عدد ۳ به دست آمد، بنابراین نتایج آمار توصیفی نشان‌دهندهٔ عدم وجود اختلاف بین میزان رضایت از آنها است. برای اثبات یا رد این پیش‌بینی و

مقایسه میزان رضایت از این چهار نوع منبع اطلاعاتی، از آزمون فریدمن استفاده شد. نتایج نشان داد که با سطح اطمینان ۹۵ درصد، مقدار P به دست آمده برابر با صفر و کمتر از ۰.۰۵ است. بنابراین فرض صفر مبنی بر عدم وجود اختلاف معنی‌دار میان متغیرها رد می‌شود و فرض تحقیق اثبات می‌شود و می‌توان گفت که منابع سمعی و بصری کمترین میزان رضایت را به خود اختصاص داده‌اند.

### ارزیابی ساختمان و تجهیزات کتابخانه

کتابخانه‌های عمومی تنها اماکنی برای امانت دادن و برگرداندن کتاب‌ها نیستند، بلکه تعداد زیادی از کاربران کتابخانه ترجیح می‌دهند ساعت‌های طولانی را در مکان کتابخانه به مطالعه بپردازند. کتابخانه‌های عمومی باید محیط جذاب و دل‌انگیزی را برای مطالعه کاربران خود آماده کنند (محمدیگی، حسن زاده، ۱۳۸۸؛ غفاری، ۱۳۸۰). وجود فضای آرام برای مطالعه انفرادی و نیز فضایی اجتماعی برای مطالعه گروهی همواره از سوی صاحب‌نظران توصیه شده است (محمدیگی، حسن زاده، ۱۳۸۸). به علاوه همواره توصیه شده است که کتابخانه‌های عمومی در مکان‌هایی تأسیس شوند که امکان به دسترسی آنها آسان باشد (شورای کتابخانه‌های کوئینزلند، ۱۳۸۱). در کنار ویژگی‌های ساختمان، تجهیزات مناسب کتابخانه نظیر وجود صندلی و میزهای مناسب، تجهیزات دیداری و شنیداری، نور مناسب برای مطالعه و غیره نیز موجب استمرار حضور کاربران در کتابخانه خواهد شد. معیار مربوط به ارزیابی ساختمان و تجهیزات کتابخانه به ۶ مؤلفه تقسیم شده است که برخی از آنها بنا به ضرورت دارای شاخص‌هایی فرعی نیز هستند. با توجه به جدول ۲، کاربران کتابخانه از فضای داخلی کتابخانه برای مطالعه و یادگیری گروهی و نیز تجهیزات اختصاص یافته جهت استفاده از منابع سمعی و بصری رضایت اندکی دارند. به نظر می‌رسد اداره کل کتابخانه‌های عمومی یزد، به فعالیت یادگیری گروهی که یکی از راهکارهای تبدیل مطالعه انفعالی به فعالانه و نیز خلق دانش‌های نو است، به اندازه کافی توجه نکرده است. به علاوه هم‌اکنون در عصری زندگی می‌کنیم که منابع به‌طور روزافزون به شکل الکترونیکی تولید و منتشر می‌شوند. اگر کاربران کتابخانه‌ها بخواهند در محیط کتابخانه از این منابع استفاده کنند، تجهیزات لازم برای مطالعه آنها وجود ندارد. جدول ۲ نشان می‌دهد

که کتابخانه‌های عمومی یزد، بیشتر محیطی برای یادگیری انفرادی افراد تهیه کرده‌اند. البته به نظر می‌رسد که در کلیه انواع کتابخانه‌های ایران به خصوص کتابخانه‌های دانشگاهی، عمومی و آموزشگاهی، چنین محیط‌هایی در نظر گرفته نشده است. به علاوه نتایج نشان می‌دهند که فضای داخلی و خارجی کتابخانه‌های عمومی یزد به اندازه کافی زیبا و شادی‌بخش نیست. بنابراین در کنار مجموعه متناسب با نیاز کاربران، توجه به ظاهر کتابخانه و تجهیزات آن روی مطالعه بسیار مؤثر خواهد بود. در مجموع میزان رضایت کاربران از ساختمان و تجهیزات کتابخانه با کسب میانه میان‌های ۳، در سطحی متوسط قرار دارد. بدین ترتیب پرسش دوم پژوهش پاسخ داده شد.

جدول ۲. ارزیابی مؤلفه‌های مرتبط با ساختمان و تجهیزات کتابخانه

رتبه بندی	میان‌ه	درصد فراوانی تجمعی رضایت (زیاد و بسیار زیاد)	شاخص	مؤلفه
۱	۳	۵۹	مطالعه و یادگیری انفرادی	میزان رضایت از فضای داخلی کتابخانه به منظور:
۵	۲	۲۰	مطالعه و یادگیری گروهی	
۳	۳	۳۴	کیفیت	میزان رضایت از تجهیزات اختصاص یافته به منظور مطالعه (میز، صندلی، نور و ...) از نظر:
۴	۳	۲۷	تعداد	
۸	۲	۱۲		میزان رضایت از تجهیزات اختصاص یافته جهت استفاده منابع سمعی و بصری
۲	۳	۵۰		میزان رضایت از مکان کنونی کتابخانه به منظور سهولت دسترسی به آن
۶	۲	۱۷		میزان رضایت از وجود مناظر و تصاویر مفرح و شادی‌آفرین
۷	۲	۱۱		میزان رضایت از محوطه‌های اختصاص یافته به فعالیت‌های فوق برنامه



### ارزیابی کتابداران کتابخانه

روابط عمومی مناسب، دانش کافی و نیز آماده بودن برای پاسخگویی به نیاز کاربران، یکی از عناصر مهم در افزایش مطلوبیت کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کاربران است. ویلسون<sup>۱</sup> خصوصیت‌های اصلی کتابداران را نظم، دقت، اشتیاق برای به دست آوردن اطلاعات، مطیع بودن، کنش‌پذیری، فروتنی و نظایر آن می‌داند. وی معتقد است که این خصوصیات تصویراز کتابداران در نظر کاربران را نشان می‌دهند (تسنگ، ۲۰۰۷). از نظر کاربران کتابخانه‌های عمومی یزد کتابداران کتابخانه‌های عمومی از دانش کافی و رفتار مناسب برخوردارند و سطح رضایت خود را از این مؤلفه‌ها زیاد عنوان کردند. آمادگی کتابداران برای پاسخگویی به سؤالات کاربران نیز سطح متوسط رضایت را به خود اختصاص داد (جدول ۳). میانه میان‌های مؤلفه‌های مربوط به ارزیابی کتابداران کتابخانه، عدد ۴ را نشان می‌دهد. بنابراین در مجموع کتابداران در کتابخانه‌های عمومی یزد توانسته‌اند میزان رضایت بالایی را برای کاربران خود تأمین نمایند. بدین ترتیب پرسش سوم پژوهش نیز پاسخ داده شد.

جدول ۳. رتبه‌بندی مؤلفه‌های ارزیابی کتابداران کتابخانه‌ها

رتبه‌بندی	میانه	درصد فراوانی تجمعی رضایت (زیاد و بسیار زیاد)	مؤلفه
۲	۴	۵۴	میزان رضایت از حضور کتابداران با دانش کافی در کتابخانه
۳	۳	۴۹	میزان رضایت از آمادگی کتابداران برای پاسخگویی به سؤالات
۱	۴	۶۱	میزان رضایت از رفتار کتابداران (مهربانی، علاقه مندی، ادب و ...)

### ارزیابی خدمات کتابخانه

ساعات مکفی ارائه خدمات و باز بودن کتابخانه، خدمات راهنمای خوانندگان، فراهم نمودن امکانات کپی، اسکن و پرینت، وجود وب‌سایت برای کتابخانه به منظور ارائه اطلاعات و معرفی منابع و نیز کتاب‌های پر بازدید و جدید از جمله خدمات مهمی است که کتابخانه‌های

1. Wilson

عمومی باید برای جلب رضایت کاربران خود فراهم نمایند. اگر چه خدمات متنوعی از سوی کتابخانه‌های عمومی قابل ارائه است، اما انتظار می‌رود کتابخانه‌های عمومی حداقل این خدمات را به کاربران در سطح بالا ارائه دهند. در میان مؤلفه‌های مورد سنجش، کاربران بیشترین سطح رضایت خود را نسبت به ساعات کاری کتابخانه نشان می‌دهند (جدول ۴). با این وجود کتابخانه‌ها نتوانستند امکان رفاهی مورد نیاز را برای کاربران خود تامین کنند. بعلاوه خدماتی نظیر کپی نیز در اکثر کتابخانه‌ها نتوانسته است رضایت کاربران را به دنبال داشته باشد. به نظر می‌رسد در اکثر کتابخانه‌ها این نوع خدمات به کاربران ارائه نمی‌شود. میانه میانه‌های مؤلفه‌های معیار خدمات عدد ۳ بدست آمد، بنابراین کاربران سطح رضایت متوسطی از خدمات کتابخانه دارند و پرسش چهارم نیز در این قسمت پاسخ داده شد.

جدول ۳. رتبه‌بندی مؤلفه‌های ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها

رتبه‌بندی	میانه	درصد فراوانی تجمعی رضایت (زیاد و بسیار زیاد)	مؤلفه
۲	۳	۲۶	میزان رضایت از ارائه خدمات راهنمای خوانندگان (نظیر تابلوهای راهنما، پرشورها و ...)
۴	۲	۲۱	میزان رضایت از فراهم کردن خدمات کپی، اسکن، پرینت
۱	۴	۵۲	میزان رضایت از ساعات کاری کتابخانه
۳	۳	۲۳	میزان رضایت از اطلاعات موجود در وبسایت کتابخانه
۵	۲	۱۲	میزان رضایت از امکانات موجود جهت امور رفاهی (صرف غذا، استراحت، سرویس‌های بهداشتی)

به‌منظور آگاهی از این امر که کتابخانه‌های عمومی در کدامیک از ۴ بُعد منابع، ساختمان و تجهیزات، کتابداران، و خدمات توانسته‌اند میزان رضایت بالاتری را برای کاربران خود فراهم نمایند، میانه میانه‌ها مورد محاسبه قرار گرفت. نتایج نشان داد که مؤلفه کتابداران با کسب میانه ۴، بالاترین سطح رضایت را به خود اختصاص داد و بقیه معیارها میانه ۳ را کسب نمودند. بنابراین برای سنجش وجود اختلاف معنی‌دار و واقعی بودن نتایج توصیفی از آزمون فریدمن استفاده شد. نتایج نشان داد که سطح معناداری به‌دست آمده برابر با صفر و کمتر از ۰.۰۵ است،

بنابراین فرض صفر رد شد و فرض تحقیق مبنی بر وجود اختلاف معنی‌دار بین میزان رضایت معیارهای اصلی پژوهش مورد پذیرش قرار گرفت. پس کتابداران کتابخانه توانسته‌اند بالاترین میزان سطح رضایت را نسبت به سه معیار دیگر به دست آورند.

### نتیجه‌گیری

با توجه به این که کتابخانه‌های عمومی نقش بسیار مهمی در افزایش عادت به مطالعه و نیز ماندگاری آن در میان کلیه کاربران جامعه خود دارند، باید بتوانند بالاترین سطح رضایت ممکن را برای آنها برآورده سازند. عدم وجود منابع با کیفیت و نیز فقدان منابع متنوع، فضاهای دلگیر و کسل‌کننده، عدم وجود امکانات رفاهی به خصوص به هنگام ماندن طولانی در کتابخانه، حضور کتابداران بد اخلاق و نا آشنا به منابع و بازیابی اطلاعات، همه و همه از عوامل مهم و مؤثر در عدم حضور کاربران در کتابخانه و نیز پایین بودن سطح رضایت آنها است. نقد کتابخانه‌های عمومی با توجه به دیدگاه کاربران آنها می‌تواند مدیران کتابخانه‌ها را با انتظارات کاربران آشنا کند و نقایص موجود را آشکار سازد. با توجه به میانه‌های به دست آمده، مؤلفه‌های «کافی بودن منابع سمعی و بصری»، «فضای داخلی کتابخانه به منظور مطالعه و یادگیری گروهی»، «تجهیزات اختصاص یافته به منظور استفاده از منابع سمعی و بصری»، «وجود مناظر و تصاویر شاد و فرح‌بخش»، «محوطه‌های اختصاص یافته برای انجام فعالیت‌های فوق برنامه» و «فراهم کردن خدمات کپی، اسکن و امکانات موجود رفاهی» کمترین میزان رضایت را نسبت به سایر مؤلفه‌ها به خود اختصاص دادند.

میزان رضایت کاربران از «دانش کتابداران و رفتار آنها» از معیار ارزیابی کتابداران، و معیار «ساعات کاری کتابخانه» از معیار خدمات کتابخانه در مجموع بالاترین میزان رضایت را به خود اختصاص دادند. پیشنهاد می‌شود که تصمیم‌گیران اصلی کتابخانه‌های عمومی یزد بودجه مناسبی را برای تأسیس فضاهای مطالعه گروهی در قسمتی از کتابخانه اختصاص دهند. همچنین با توجه به نتایج به دست آمده، پیشنهاد می‌شود که مدیران کتابخانه‌ها به هنگام خرید تجهیزات برای کتابخانه‌های خود، صرفاً میزها و صندلی‌هایی به رنگ کرم یا قهوه‌ای را انتخاب نکنند بلکه مناسب برای افزایش جذابیت در کتابخانه‌ها، رنگ‌هایی شاد انتخاب کنند. همچنین

یافته‌های پژوهش نشان داد که کاربران در مقایسه با چهار معیار منابع، ساختمان و تجهیزات، کتابداران و خدمات کتابخانه، بیشترین میزان رضایت خود را از کتابداران اعلام داشتند. در حالیکه نتایج پژوهش غیاثوند و دهکریان (۱۳۹۱) که بر روی سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به شهرداری تهران انجام شده بود، نشان داد که مراجعان نسبت به کیفیت خدمات کتابداران کتابخانه‌های عمومی آنان رضایت ندارند و انتظار آنها به خوبی برآورده نمی‌شود. بنابراین به نظر می‌رسد کتابداران مناسبی در شهر یزد در پُست کتابدار مشغول به کار هستند و در رابطه با سه مؤلفه منابع، ساختمان و تجهیزات، و خدمات میزان رضایت در سطح متوسط ارزیابی شده است. بنابراین به نظر می‌رسد که وضعیت کتابخانه‌های عمومی یزد در حد مناسبی است، اما انتظار می‌رود نقص‌های موجود با توجه به امتیازات کسب شده، مرتفع گردد. با آن که نتایج پژوهش محمدیگی و حسن‌زاده (۱۳۸۸) در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین نشان داد که بُعد کیفیت منابع نسبت به دیگر ابعاد مورد سنجش سطح پایین‌تری را به خود اختصاص داده است، اما نتایج پژوهش حاضر نشان داد که کاربران سطح رضایت متوسطی را از کیفیت و تنوع و تعداد منابع بیان داشته‌اند. جک‌من<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) در پایان نامه خود سهم برخی شاخص‌ها را بر رضایت کاربران از کتابخانه‌های عمومی و کتابخانه‌های ترکیبی عمومی و مدرسه‌ای بررسی کرد. وی نیز به این نتیجه رسید که مجموعه کتابخانه و نیز سطح تحصیلات کاربران از مهمترین عوامل تأثیرگذار بر رضایت کتابخانه محسوب می‌شوند. در حالی که نتیجه این پژوهش نشان داد که معیار کتابداران از مهمترین شاخص‌های تأثیرگذار در میزان رضایت کاربران است. کاربران کتابخانه‌های عمومی در توضیحات کتبی خود ذیل هر مؤلفه، عوامل زیر را برای بهبود کیفیت کتابخانه‌ها پیشنهاد داده‌اند: افزایش ساعات کاری کتابخانه تا ۲۴ ساعت، باز بودن کتابخانه در روزهای تعطیل، محوطه مناسب برای مطالعه گروهی، تهیه مطبوع، وجود فضای مناسب برای استراحت و صرف غذا، اطلاع‌رسانی وسیع در زمینه کلاس‌ها و فعالیت‌های فوق برنامه، وجود صندلی‌های زیبا و نرم، حضور مسئولان در سالن‌های مطالعه برای ایجاد نظم بیشتر، تمیز بودن محیط کتابخانه، افزایش سرعت اینترنت در کتابخانه‌ها و کاهش هزینه استفاده از آن، افزایش تعداد

---

1. Jackman

کامپیوترها، روزآمدی کتاب‌ها، و وجود تصاویر شاد و گل‌آرایی محیط کتابخانه. جک من (۱۹۹۸) نیز عواملی نظیر مجموعه کتابخانه، نوع کتابخانه، جو کتابخانه، فاصله محل زندگی کاربران از کتابخانه، ساعات کتابخانه، سطح تحصیلات و سن کاربران را در افزایش یا کاهش سطح رضایت آنها از کتابخانه‌های عمومی معنی‌دار می‌داند. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که جو کتابخانه و ساعات کاری کتابخانه در پژوهش وی و پژوهش حاضر از جمله عوامل تأثیرگذار در افزایش میزان رضایت کاربران است. همان‌طور که ناگاتا، ساکای و کاوای<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) بیان می‌کند، حضور ابتکاراتی در ارائه خدمات کتابخانه می‌تواند در جذب کاربران مؤثر واقع شود. بنابراین بهتر است کتابخانه‌های عمومی در کنار تقویت بخش‌های منابع، ساختمان و تجهیزات، و خدمات، ابتکاراتی را برای جذب کاربران و حفظ آنها در طولانی‌مدت در نظر گیرند.

## منابع

- شورای کتابخانه‌های کوئینزلند (۱۳۸۱). رهنمودها و استانداردهای کتابخانه‌های عمومی کوئینزلند. ترجمه علی حسین قاسمی. تهران: دبیرش.
- غفاری، سعید (۱۳۸۰). اهمیت و تأثیر کتابخانه‌های عمومی. پیام کتابخانه، ۱۱ (۳)، ۷۶-۸۰.
- غیاثوند، احمد و دهکریان، پریسا (۱۳۹۱). سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به شهرداری تهران. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۵۷ (۱)، ۲۸۵-۳۰۰.
- کمبل، اچ. سی. (۱۳۷۱). توسعه نظام‌ها و خدمات کتابخانه‌های عمومی. ترجمه علی شکوهی. تهران: دبیرخانه هیئت امنای کتابخانه‌های عمومی کشور.
- محمدبیگی، فاطمه و حسن‌زاده، محمد (۱۳۸۸). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین با استفاده از ابزار لیب کوال. پیام کتابخانه، ۱۵ (۱)، ۷-۲۹.

## References

- Crum, M. L. (1970). *What Does the Public Library User Really Want? The Accuracy of Library Personnel*. Ph.D Dissertation in Education. Western Michigan University, Ann Arbor.
- Jackman, D. (1981). *An Investigation into the Contribution of Selected Factors to the Satisfaction of Users with Public ...*. M.S Thesis in Learning Resources. Memorial university of Newfoundland, Newfoundland.
- Nagata, H.; Sakai, K. & Kawai, T. (2007). Public Library and Users' Lifestyle in a Changing Context. *Performance Measurement and Metrics*, 8 (3), 197-210.

1. Nagata, Sakai and Kawai

Tseng, S. & Lu, P. (2007). Library Users' Views and Librarian Evaluation at the Taipei Public Library. *Library Leadership & Management*, 21 (4), 181-188.

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

فهمی‌فر، سپیده و فرزین یزدی، محبوبه (۱۳۹۳). ارزیابی رضایت کاربران از مجموعه، ساختمان، تجهیزات، کتابداران و خدمات کتابخانه‌های عمومی یزد. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۰ (۱)، ۱۱۳-۱۲۶.

## Evaluation of Public Libraries from the Viewpoint of Library Users (Case Study: Yazd City)

**Sepideh Fahimifar** (Corresponding author)  
Ph.D student of KIS, University of Tehran  
sfahimifar@ut.ac.ir

**Mahboobeh Farzin-Yazdi**  
M. A. of KIS, Alzahra University  
farziny258@gmail.com

Received: 22<sup>th</sup> September 2012; Accepted: 29<sup>th</sup> January 2013

### Abstract

**Purpose:** This article aims to investigate library users' satisfaction in the areas of resources, building and equipment, librarians and services within the public libraries of Yazd city.

**Methodology:** This is a Survey research project that uses a researcher- made questionnaire. Data was collected by a supervised and paper-based questionnaire. The research population includes active users of public libraries in Yazd city (more than 1000 users). The sample size is calculated using the Koukran formula and a total of 226 questionnaires were released.

**Findings:** Public libraries have satisfied users to an average degree which is promising. Librarians achieved the highest level of user satisfaction as a result of their own knowledge and behavior. Moreover, the lowest level of user satisfaction of public libraries was related to the lack of space for group study, inadequate library environments, insufficient welfare facilities, etc.

**Originality/Value:** The authors found no evidence that any research into evaluation of users' satisfaction of public libraries in Yazd had already been conducted. Moreover, most of the research studies to date on the evaluation of public libraries have been conducted based on LibQual.

**Keywords:** public library, users' satisfaction, library evaluation.